

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

	施設所管課	都市計画部 公園緑地課
施設名	大津湖岸なぎさ公園ヴェルツブルクハウス	
指定管理者	株式会社シープラッツ・株式会社高橋エーベン共同事業体	
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日	
指定管理料	年額 0 円(令和3年度)	(総額 0 円)
設置目的	ヴェルツブルクハウスは、ドイツ南部、フランケン地方の伝統的民家の意匠そのままの木造建築物であり、姉妹都市であるヴェルツブルク市の協力により、ドイツの食文化をはじめ、ヴェルツブルク市の歴史、文化の紹介、交流を目的として建てられたもの。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ヴェルツブルクハウスの利用に供する業務 ・ヴェルツブルクハウスの施設の維持管理に関する業務 	

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	ドイツ文化の発信及び国際交流の取り組みがレストラン事業を通じて実施してきたことで、コロナ禍の厳しい状況においても事業が継続できており、施設管理者としての責務は果たしていると高く評価できる。また、施設の管理面でも適切に状況を把握しており、必要な対策を講じていた。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由	
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	A (優良)	ドイツ文化の発信、交流の拠点として継続発展できている。	A (優良)	日独協会や国際親善協会と協力しながら、ドイツ文化の発信に努めていた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	ワークライフバランスを重視し働き方改革を実施。環境改善により成果が出ている。	B (良好)	業務に必要な職員配置を行っていた。また、コロナ禍で営業が難しい状況下においても、雇用を守るよう努めていた。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	A (優良)	ドイツ関連の勉強会、イベント参加で意識向上に努めている。	B (良好)	渡欧が難しい状況の中で、ドイツ食文化についての研修を行うなど、職員の意識の向上に努めていた。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	A (優良)	適切に遵守できている。	B (良好)	関係法令等を遵守していた。
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	適切に管理している。	B (良好)	個人情報等を適正に管理していた。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	A (優良)	適切に管理している。	B (良好)	業務日誌等を適切に整備、保管していた。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	A (優良)	都度、関係部署と連絡調整を行い、報告内容も適正である。	B (良好)	事業計画書等の書類関係は期限内に適切に提出していた。また、必要に応じて本市と調整事項について協議していた。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の対応は毎月スタッフ間で共有している。年2回の訓練で有事に備えている。	B (良好)	消防訓練など、災害発生時に適切に対応できる取組を行っていた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】		A (優良)		B (良好)		

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	A (優良)	毎日の営業時間前と後での巡回と開館日、時間の遵守は徹底しています。	B (良好)	営業日、営業時間等はHP等で分かりやすく周知しており混乱はなかった。衛生管理についても、適切に実施していた。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	利用者数等は対策を施し改善できている。	B (良好)	コロナ禍において、レストランの業態は厳しい状況にあるが、従業員の雇用を維持しつつ事業を継続できていたことは評価できる。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	毎朝礼での意見交換、注意喚起を行い緊張感をもって迅速に対応するよう取り組んでいます。	B (良好)	朝礼などで適切な職員の対応、服装、言葉遣い等を意識づけていた。また、利用者からの要望にも迅速に対応していた。
	業務運営(全体) □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	A (優良)	季節や状況に応じたイベントを少しずつ増やし改善意欲をもって集客増に向け取り組んでいる。	B (良好)	コロナ禍により様々な制限がある中で、季節や状況に応じたイベントに取り組んでいた。
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	コロナ禍で厳しい運営となったが全体的にクオリティを維持することが出来た。	B (良好)	コロナ禍の影響で中止や縮小となる事業もあったが、開催時期を変更するなどの対応を行い可能な範囲で開催できるよう取り組んでいた。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	軽微な修繕は弊社で行い、重度のものは都度関係部署と連絡を取り合い美観に努めている。	B (良好)	設備点検、除草等については計画的に行われていた。清掃等についても適切に実施していた。施設の修繕は市による実施だけではなく、指定管理者側でも実施し、施設を維持していた。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	パンフレットや各種広告等と共にHPをFBと連動して情報発信を都度行っています。	B (良好)	インスタグラムやフェイスブック、HPや各種フリーペーパー等を活用し、積極的に施設の宣伝に取り組んでいた。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	可能な限りリサイクルに努めている。汚水処理にも細心の注意をしている。	B (良好)	省資源等の取り組みに努めていた。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	来館者に直接、又はHPや電話などでご意見、苦情等をいただいております。緊張感をもって迅速に対応しています。	B (良好)	ホームページ等の評価を改善等に役立てていた。また、利用者の声にも真摯に対応していた。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	特にイベント時にアンケートによる、ご意見、要望等をお聞きしており改善に役立てています。	B (良好)	施設の特徴を踏まえた方法により実施され、ホームページの評価等とともに活用できる仕組みを構築していた。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準10項目/当施設10項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	A (優良)	PosレジやTKCの会計ソフトで毎月適切に税理士と共に管理しています。	B (良好)	適正な経理が行われていた。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	働き方改革の実施で休館日を増やしたため昨年より減っているが将来的には正しい判断と受け止めている。	B (良好)	コロナ禍の影響により、収入について当初計画との比較では落ち込んでいるが、社会情勢の観点からもやむを得ない。
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	A (優良)	経費削減の取り組みは全スタッフで取り組んでいる。再委託に関しても適切である。	B (良好)	積極的に経費節減策に取り組んでいた。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】			A (優良)		B (良好)
自Ⅳ その他 (独)	その他 □ 努力事項として掲げた国際交流促進の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	コロナが収束した際に国際交流が回復できるよう取り組みができた。	B (良好)	コロナ禍の影響により、努力事項に掲げられた国際交流については制限があったが、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えて取り組んでいた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B (良好)		B (良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	70,000,000 円	⇒	実績	52,924,000 円
	稼働率	目標	%	⇒	実績	%
	利用者数	目標	24,600 人	⇒	実績	17,148 人
	【指定管理者コメント】					
<p>昨年度に引き続き、コロナ第4波から第6波までと厳しい運営を強いられる中、ウィズコロナに向けての体制へ移行の元、各対策を施したうえでの規模を縮小しての運営となりました。イベントも少しづつ開催され、ドイツ文化の発信と国際交流の再開に向けた取り組みをすることができた。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>昨年度に引き続き、コロナ禍の影響を受けた1年間であったため、当初事業計画の目標には達しなかった。そのような状況下で、テイクアウト事業などの新たなニーズに柔軟に対応するなど、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えてイベント等におけるドイツ文化の発信と国際交流に取り組んでいた。</p>						

自主事業 実施による 成果	<主な自主事業の実施状況>				
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項(「未実施」の場合はその理由)
	ドイツレストラン事業	自主事業	ドイツ料理とドイツビール、ワインの提供	実施	
	ドイツビールの日イベント	自主事業	ビール純粋令が発表された日を祝いドイツ音楽の生演奏と共に楽しむ会	未実施	コロナの為
	オクトーバーフェスト	自主事業	ドイツビールの収穫祭イベント	実施	時期をずらして実施
	石川先生文化講演	自主事業	京都大学名誉教授によるドイツ文化講演	実施	
	酒販事業	自主事業	ヴェルツブルクの地ビール、ワインの販売	実施	
【指定管理者コメント】					
<p>コロナの各波の中で合間の小康状態時はテイクアウトと付せて賑わいをみられる時期も多く見られた。多くの顧客の方々に、ご支援いただいた1年であった。大手にできないサービス、取り組みを継続して実施してきたことが良い方向で評価いただけたものと感じる。</p>					
【施設所管課コメント】					
<p>コロナ禍の影響により、自主事業についても中止や変更等があったが、社会情勢からやむを得ないところである。そのような制限下で、テイクアウト事業など社会のニーズに合わせた事業を展開していた。また、国際交流の面についてもコロナ禍の影響を受けたが、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えたイベントの実施に向けて取り組んでおり、高く評価できる。</p>					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】				
	<p>昨年度に引き続き今年度についても、コロナ禍の影響により来館者数は伸び悩みましたが、スタッフ一同この難局を乗り切るため一丸となって取り組んでまいりました。様々な計画イベントの実施についても制限や中止を余儀なくされ、多くの関係者にご迷惑をおかけする結果となりました。その状況においても、東京オリンピックのドイツチームやスイス領事館の方などが来館され、大津におけるドイツ文化の発信に高い評価を得ることができました。</p>				
【施設所管課コメント】					
<p>今年度についてもコロナ禍の影響により、利用者数が伸び悩んだ。国際交流についても様々な制限があったが、東京オリンピックのドイツチームやスイス領事館の方が来館されるなど、ドイツ文化の発信と国際交流に貢献する管理運営が行われていたことは高く評価できる。</p>					

特記事項等	
--------------	--

